



**PENGARUH EKSPEKTASI KINERJA, EKSPEKTASI USAHA,
DAN KEPERCAYAAN TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN
BANK DIGITAL PADA GEN Z DI DAERAH KHUSUS
JAKARTA (DKJ)**

SKRIPSI

IMELTA NATALIA GINTING 2110112152

**PROGRAM STUDI SARJANA AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”
JAKARTA
2025**



**PENGARUH EKSPEKTASI KINERJA, EKSPEKTASI USAHA,
DAN KEPERCAYAAN TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN
BANK DIGITAL PADA GEN Z DI DAERAH KHUSUS
JAKARTA (DKJ)**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Akuntansi**

IMELTA NATALIA GINTING 2110112152

**PROGRAM STUDI SARJANA AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”
JAKARTA
2025**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Imelta Natalia Ginting

NIM. : 2110112152

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 14 Juni 2024

Yang menyatakan,



(Imelta Natalia Ginting)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta,
saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Imelta Natalia Ginting

NIM : 2110112152

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : SI Akuntansi

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif
(Non Exclusive Royalty Free Right) atas Skripsi saya yang berjudul :

**Pengaruh Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha, dan Kepercayaan terhadap
Minat Menggunakan Bank Digital pada Gen Z di Daerah Khusus Jakarta
(DKJ)**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta berhak menyimpan,
mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database),
merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya
sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.



Jakarta, 14 Juni 2025
Yang menyatakan,

(Imelta Natalia Ginting)

SKRIPSI

**PENGARUH EKSPEKTASI KINERJA, EKSPEKTASI USAHA,
DAN KEPERCAYAAN TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN
BANK DIGITAL PADA GEN Z DI DAERAH KHUSUS
JAKARTA (DKJ)**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

IMELTA NATALIA GINTING 2110112152

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal: 4 Juli 2025
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima**

Drs. Munasiron Miftah, MM, CRP

Ketua Penguji

Agus Maulana, S.Pd., M.S.Ak

Penguji I



Dr. Jubaedah, SE., MM

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Disahkan di : Jakarta

Pada tanggal : 4 Juli 2025

Akhmad Saebani S.E., M.Si., CMA, CBV

Penguji II

Andy Setiawan, S.Pd., M.Ak

Koordinator Program Studi SI Akuntansi

The Influence of Performance Expectancy, Effort Expectancy, and Trust on Interest in Using Digital Banking Among Gen Z in the Special Capital Region of Jakarta (DKJ)

By Imelta Natalia Ginting

Abstract

This quantitative study aims to analyze the influence of performance expectancy, effort expectancy, and trust on behavioral intention to use digital banking among Generation Z in the Special Capital Region of Jakarta (DKJ). The research population comprised Gen Z individuals (aged 18–28 years) in DKJ who use digital banking services. Sampling was conducted using Cochran's formula and purposive sampling techniques, yielding 97 respondents. Data analysis employed Structural Equation Modeling (SEM) with the Partial Least Squares (PLS) approach using SmartPLS 3.2.9 software. The results indicate that performance expectancy, effort expectancy, and trust positively and significantly influence behavioral intention to use digital banking.

Keywords: *Performance Expectancy, Effort Expectancy, Trust, Behavioral Intention, Digital Banking, Gen Z*

Pengaruh Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha, dan Kepercayaan terhadap Minat Menggunakan Bank Digital pada Gen Z di Daerah Khusus Jakarta (DKJ)

Oleh Imelta Natalia Ginting

Abstrak

Penelitian kuantitatif ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, dan kepercayaan terhadap minat menggunakan bank digital pada Generasi Z di Daerah Khusus Jakarta (DKJ). Populasi penelitian adalah individu Gen Z (usia 18–28 tahun) di DKJ pengguna layanan bank digital. Pengambilan sampel menggunakan rumus Cochran dan teknik *purposive sampling*, menghasilkan 97 responden. Analisis data menggunakan *Structural Equation Modeling (SEM)* berbasis *Partial Least Squares (PLS)* melalui perangkat lunak SmartPLS 3.2.9. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan bank digital.

Kata kunci: Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha, Kepercayaan, Minat Menggunakan, Bank Digital, Gen Z



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450

Telepon 021-7656971, Fax 021-7656904

Laman : www.feb.upnvj.ac.id , e-mail : febupnvj@upnvj.ac.id

BERITA ACARA SIDANG TUGAS AKHIR
SEMESTER GENAP TA. 2024/2025

Pada hari ini, Jumat, tanggal 04 Juli 2025, telah dilaksanakan Sidang Tugas Akhir
bagi mahasiswa:

Nama : Imelta Natalia Ginting

NIM : 2110112152

Program Studi : Akuntansi S1

Judul Tugas Akhir :

Pengaruh Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha, dan Kepercayaan Terhadap Minat
Menggunakan Bank Digital Pada Gen Z di Daerah Khusus Jakarta (DKJ)

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus/Sidang Ulang**, dengan Nilai Rata-Rata *78,70*
dan Nilai Huruf *B+* *78,70 4*

Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Drs. Munasiron Miftah, MM, CRP	Ketua	
2	Agus Maulana, S.Pd., M.S.Ak	Anggota I	
3	Akhmad Saebani S.E., M.Si, CMA, CBV	Anggota II **)	

Keterangan:

*) Coret yang tidak perlu
**) Dosen Pembimbing

Nilai dalam Skala

85 - 100 = A
80 - 84.99 = A-
75 - 79.99 = B+
70 - 74.99 = B
65 - 69.99 = B-
60 - 64.99 = C+
55 - 59.99 = C
40 - 54.99 = D
0 - 39.99 = E

Jakarta, 04 Juli 2025

Mengesahkan
a.n. DEKAN

Koordinator Prodi Akuntansi S1

Andy Setiawan, S.Pd, M.Ak

PRAKATA

Puji dan syukur peneliti panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat, rahmat, dan penyertaan-Nya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Skripsi yang berjudul “Pengaruh Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha, dan Kepercayaan terhadap Minat Menggunakan Bank Digital pada Gen Z di Daerah Khusus Jakarta (DKJ)” ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.

Peneliti menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Saebani, S.E., M.Ak., selaku dosen pembimbing, atas segala bimbingan, masukan, dan kesabaran yang telah diberikan selama proses penyusunan skripsi ini. Ucapan terima kasih juga peneliti sampaikan kepada Bapak dan Ibu dosen penguji atas waktu, perhatian, serta saran dan arahan yang sangat berarti dalam penyempurnaan penelitian ini. Peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh dosen Program Studi Akuntansi yang telah memberikan ilmu dan wawasan selama masa perkuliahan, yang menjadi fondasi penting dalam penyusunan skripsi ini.

Ucapan terima kasih yang mendalam peneliti sampaikan kepada orang tua atas doa, dukungan, dan pengorbanan yang tiada henti, yang menjadi sumber kekuatan utama dalam menyelesaikan studi ini. Tak lupa, peneliti juga berterima kasih kepada teman-teman seperjuangan di UPN “Veteran” Jakarta atas kebersamaan, semangat, dan dukungan yang turut mewarnai perjalanan akademik ini.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan. Oleh karena itu, peneliti sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun sebagai bahan perbaikan dan penyempurnaan di masa mendatang.

Jakarta, 13 Juni 2025



Imelta Natalia Ginting

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
ABSTRACT.....	vi
ABSTRAK.....	vii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	viii
PRAKATA.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Bank Digital	8
2.1.2 Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)	12
2.1.3 Minat Menggunakan (Behavioral Intention).....	15
2.1.4 Ekspektasi Kinerja (<i>Performance Expectancy</i>)	17
2.1.5 Ekspektasi Usaha (<i>Effort Expectancy</i>).....	18
2.1.6 Kepercayaan (<i>Trust</i>).....	19
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya	21
2.3 Model Penelitian	32
2.4 Hipotesis	33
2.4.1 Pengaruh Ekspektasi Kinerja (<i>Performance Expectancy</i>) terhadap Minat Menggunakan Bank Digital	33

2.4.2 Pengaruh Ekspektasi Usaha (<i>Effort Expectancy</i>) terhadap Minat Menggunakan Bank Digital	34
2.4.3 Pengaruh Kepercayaan (<i>Trust</i>) terhadap Minat Menggunakan Bank Digital	35
BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	37
3.1.1 Definisi Operasional	37
3.1.2 Pengukuran Variabel	38
3.2 Populasi dan Sampel	41
3.2.1 Populasi	41
3.2.2 Sampel	41
3.3 Teknik Pengumpulan Data	42
3.3.1 Jenis Data	42
3.3.2 Sumber Data	42
3.3.3 Metode Pengumpulan Data	42
3.4 Teknik Analisis Data	43
3.4.1 Analisis Deskriptif	43
3.4.2 Evaluasi Model Pengukuran	43
3.4.3 Uji Hipotesis	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	46
4.1 Hasil Penelitian	46
4.2 Deskripsi Objek Penelitian	46
4.3 Deskripsi Data Penelitian	48
4.3.1 Deskripsi Data Variabel Minat Menggunakan (Y)	48
4.3.2 Deskripsi Data Variabel Ekspektasi Kinerja (X1)	51
4.3.3 Deskripsi Data Variabel Ekspektasi Usaha (X2)	53
4.3.4 Deskripsi Data Variabel Kepercayaan (X3)	56
4.4 Uji Hipotesis dan Analisis	59
4.4.1 Hasil Analisis Statistik Deskriptif	59
4.4.2 Pengujian Model Pengukuran atau <i>Outer Model</i>	61
4.4.3 Pengujian Model Struktural atau <i>Inner Model</i>	65
4.4.4 Uji Hipotesis	67
4.5 Pembahasan	68

4.5.1 Pengaruh Ekspektasi Kinerja terhadap Minat Menggunakan Bank Digital	.68
4.5.2 Pengaruh Ekspektasi Usaha terhadap Minat Menggunakan Bank Digital	...70
4.5.3 Pengaruh Kepercayaan terhadap Minat Menggunakan Bank Digital	72
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	75
5.1 Simpulan	75
5.2 Keterbatasan Penelitian	75
5.3 Saran	76
DAFTAR PUSTKA	 71
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	 72
LAMPIRAN	 73

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Perbedaan Jenis Layanan Perbankan	12
Tabel 2. Matriks Penelitian Sebelumnya	31
Tabel 3. Variabel, Indikator	38
Tabel 4. Skala Distribusi Kriteria	40
Tabel 5. Ringkasan Demografi Responden.....	46
Tabel 6. Deskripsi Data Minat Menggunakan	48
Tabel 7. Deskripsi Data Ekspektasi Kinerja	51
Tabel 8. Deskripsi Data Ekspektasi Usaha	54
Tabel 9. Deskripsi Data Kepercayaan.....	56
Tabel 10. Hasil Analisis Statistik Deskriptif.....	59
Tabel 11. Nilai <i>Outer Loading</i>	61
Tabel 12. <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	63
Tabel 13. <i>Cross Loading</i>	64
Tabel 14. <i>Composite Reliability</i>	65
Tabel 15. <i>R-Square</i>	65
Tabel 16. <i>Q-Square</i>	66
Tabel 17. Hasil Uji Hipotesis X terhadap Y	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. <i>Digital Competitiveness Index</i>	2
Gambar 2. Model Penelitian UTAUT	13
Gambar 3. Model Penelitian	33
Gambar 4. Outer Model	61

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Variabel Y	87
Lampiran 2. Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Variabel X1	89
Lampiran 3. Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Variabel X2	92
Lampiran 4. Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Variabel X3	95
Lampiran 5. Daftar Responden	95
Lampiran 6. Hasil Uji SmartPLS 3.2.9	102
Lampiran 7. Kuesioner Penelitian.....	105